LE POINT EN RECHERCHE

Septembre 2004 Série socio-économique 04-035

ÉLABORATION D'UNE MÉTHODOLOGIE POUR LE REPÉRAGE DE PERSONNES SANS ABRI

INTRODUCTION

On considère que les études longitudinales constituent le moyen idéal pour comprendre le déroulement de l'itinérance et cerner les facteurs qui aident à en sortir. À ce jour, il n'existe au Canada pratiquement aucune recherche longitudinale généralisable sur les sans-abri.

L'étude en cours à Ottawa constitue une première tentative d'examiner les cheminements d'entrée et de sortie de l'itinérance par le suivi chronologique d'une cohorte de personnes sans abri. L'objectif de recherche de la première vague de l'étude était d'interviewer un échantillon représentatif de résidants actuels des refuges d'urgence d'Ottawa afin de recueillir des données descriptives sur les caractéristiques démographiques, les antécédents de logement, l'état de santé et l'utilisation des services de santé et des services sociaux. Un échantillon composé de 416 sujets sans abri ont été interviewés entre octobre 2002 et mai 2003. Les sujets sont regroupés en cinq sous-groupes : hommes adultes, femmes adultes, familles (au moins un adulte avec au moins un enfant de moins de seize ans), adolescents et adolescentes.

Le but ultime de l'étude est de cerner et d'expliquer les facteurs qui distinguent les personnes qui échappent à la situation de sans-abri de celles qui restent dans cette situation ou connaissent de multiples épisodes d'itinérance. Un des principaux obstacles à la réalisation de telles études est la difficulté de retracer les sujets après un certain temps en raison de l'instabilité de leur situation de logement et de leurs fréquents déplacements.

Le présent projet de recherche utilise le panel pour élaborer et valider empiriquement une méthodologie pour retracer le plus grand nombre de sujets possible.

MÉTHODOLOGIE

Un examen des études pertinentes a permis d'élaborer un protocole de repérage pour le panel sur l'itinérance.

Le processus de repérage a été enclenché au moment de la première entrevue. On a demandé aux sujets de consentir à ce que les chercheurs communiquent avec des personnes ou organismes avec lesquels ils seraient vraisemblablement en contact un an plus tard. On a recueilli le plus d'information possible pour pouvoir retrouver ces personnes-ressources qui comprenaient des amis, des parents, des fournisseurs de services ou des agences. Même si on n'avait pas d'abord demandé cette information, les sujets ont commencé à donner leur numéro de téléphone cellulaire et leur adresse de courriel comme première source de contact; il est devenu manifeste que ces renseignements imprévus étaient précieux et on a par la suite demandé à tous les sujets s'ils avaient un numéro de téléphone cellulaire ou une adresse de courrier électronique.

Plusieurs fournisseurs Internet offrent gratuitement des adresses électroniques. À Ottawa, la bibliothèque municipale offre l'accès à Internet gratuitement, de même pour plusieurs centres communautaires ou médicaux de proximité.

On a aussi demandé aux sujets de consentir à ce que les chercheurs communiquent avec les Services d'emploi et aide financière (EAF) de la ville d'Ottawa, qui distribuent toutes les prestations sociales, dont l'aide sociale, les prestations aux personnes handicapées et celles de l'assurance-emploi à Ottawa, pour chercher leurs coordonnées.

SCHL CMHC

AU COEUR DE L'HABITATION

Canada

63686

Les stratégies de repérage ont été adaptées à chaque sous-groupe. Chaque sous-échantillon a été attribué à un même chercheur, chargé de déterminer la meilleure méthode pour retracer ces personnes. En général, la stratégie suivante a été utilisée :

1. Communiquer avec le sujet par courriel ou téléphone cellulaire.
2. Consulter la base de données EAF de la ville d'Ottawa pour les sujets qui ont donné leur consentement (écrire à ceux qui ont une adresse mais pas de numéro de téléphone, téléphoner si le numéro est connu).
3. Pour les hommes adultes – communiquer avec les refuges ensuite avec la famille et les amis. Pour les autres sous-groupes – communiquer avec des parents et amis ensuite avec les refuges.
4. Consulter une seconde fois la base de données EAF.
5. Communiquer avec les professionnels des services.

CONSTATATIONS

Tous les sous-groupes

Les chercheurs ont tenté de retracer 416 personnes. Dans l'ensemble, 63 % des sujets, soit 262 personnes ou familles, ont été retracés. Les chercheurs ont fait près de deux mille tentatives pour retracer les 416 participants, soit une moyenne de 4,7 tentatives par participant. La plupart des sources d'information pour entrer en contact avec les sujets amassées lors des entrevues était devenue désuète lorsque fût venu le temps d'entrer en contact avec eux. Il a fallu donc communiquer avec plusieurs autres sources pour chacun des sujets pour réussir à les rejoindre.

La proportion la plus faible se retrouve chez les hommes adultes (52 %) et la plus élevée chez les adolescents (73 %).

Les chercheurs n'ont pas parlé directement à chaque sujet retracé s'ils étaient certains de pouvoir le rejoindre. Par exemple, dans le cas des sujets habitant dans un endroit sans téléphone mais dont l'emplacement était confirmé par un proche parent, les chercheurs hésitaient à déranger les membres de la famille au cours de la phase de repérage, puisqu'ils devront faire appel à eux plus tard pour la seconde interview. Dans le cas des nombreux adolescents qui sont des clients réguliers des haltes-accueil, les employés de ces centres ont affirmé aux chercheurs qu'ils pourront les rejoindre lorsque le moment sera venu de les interviewer de nouveau.

Tableau 1—Résultats du repérage

Sous-groupe	Retracés	Introuvables	Total
Adolescents	58 (73 %)	21 (27 %)	79
Adolescentes	54 (67 %)	27 (33 %)	81
Familles	53 (63 %)	31 (37 %)	84
Femmes adultes	51 (61 %)	33 (39 %)	84
Hommes adultes	46 (52 %)	42 (48 %)	88
Total	**262 (63 %)**	**154 (37 %)**	**416**

Hommes adultes

En moyenne, 5 7 tentatives ont été faites pour retracer chaque homme adulte participant à l'étude. Quarante-six sujets (52 %) ont été retracés.

Les deux sources d'information les plus productives pour retracer les sujets étaient les Services EAF (ville d'Ottawa) et le personnel des refuges. Soixante-dix-neuf pour cent des sujets retracés l'ont été par l'entremise de ces deux sources.

Les hommes adultes constituent le sous-groupe qui a le plus de chances d'habiter dans des refuges ou des centres affiliés (46 %). On sait que certains sujets se sont beaucoup déplacés au cours de la période de repérage et qu'ils ont quitté la ville pour y revenir à plusieurs reprises. On s'attend donc de pouvoir retracer au cours de la prochaine période de repérage certains sujets actuellement introuvables.

Femmes adultes

Cinquante et une des femmes adultes participant à l'étude ont été retracées (61 %). En moyenne, les chercheurs ont fait quatre tentatives pour retracer chacune de ces participantes.

C'est la base de données EAF qui constitue la source d'information la plus précieuse pour retracer les femmes adultes.

Sur les femmes adultes dont la situation de logement est connue, 63 % sont logées mais 12 % sont toujours dans des refuges ou des logements affiliés. Cinq des femmes adultes ont quitté la région d'Ottawa et l'une d'entre elles est décédée depuis l'interview.

Familles

Dans l'échantillon de familles, 14 des sujets sont des hommes et 70 sont des femmes. Cinquante-trois de ces sujets ont été retracés (63 %). En moyenne, quatre tentatives ont été faites pour retracer chaque participant.

La source d'information la plus utile pour retracer les familles participant à l'étude est la base de données EAF de la ville d'Ottawa, bien que le personnel des refuges puisse souvent donner les mêmes renseignements.

Soixante-quatre pour cent des sujets retracés sont logés. C'est un pourcentage supérieur à ceux des autres sous-groupes, bien que le pourcentage des femmes adultes soit du même ordre.

Adolescents

Cinquante-huit adolescents ont été retracés (73 %). En moyenne, les chercheurs ont fait cinq tentatives pour retracer chacun des participants.

Les personnes-ressources les plus utiles pour les adolescents sont les membres de la famille et le personnel des refuges.

Plusieurs des adolescents dont la situation de logement est connue sont toujours dans un logement précaire ou sans abri.

Adolescentes

On a retracé 54 des adolescentes participant à l'étude, soit 67 % de l'échantillon. En moyenne, les chercheurs ont fait 4,8 tentatives pour entrer en contact avec chacune des 81 participantes.

Les familles sont la première source d'information pour retracer les adolescentes, mais à la différence des autres sous-groupes, les amis ont aussi fourni une aide précieuse.

Sur les adolescentes dont la situation de logement est connue, très peu sont encore dans des refuges et un peu plus de 20 % habitent avec un membre de leur famille.

LEÇONS À TIRER

Beaucoup de travail pour retracer les sujets

Il a fallu beaucoup plus d'heures de travail que prévu pour retracer les sujets de l'étude. Les chercheurs ont fait 1 961 tentatives pour retracer 262 personnes. Une grande partie des données fournies au moment de l'interview étaient périmées au moment où on a tenté de retracer les sujets et il a fallu communiquer avec plusieurs personnes-ressources dans la plupart des cas.

Il est très difficile de calculer combien de temps il a fallu en moyenne pour retracer un sujet, car il y a très peu de cas typiques. Dans certains cas, il a suffi d'un seul appel au numéro de téléphone cellulaire donné à l'interview; d'autres sujets avaient donné les coordonnées de six personnes-ressources, dont une seule avait un numéro de téléphone en service. Les chercheurs laissaient plusieurs messages sur une ou deux semaines, dans le jour et en soirée.

Si la personne rappelait à une heure où personne ne répondait aux téléphones de l'étude, on recommençait le processus.

Une autre stratégie de recherche qui exigeait beaucoup de temps consistait à se rendre à l'adresse fournie par l'EAF quand il n'y avait pas de numéro de téléphone ni d'autre personne-ressource. Les chercheurs se déplaçaient par paires, ce qui doublait le temps requis pour chaque tentative. Le taux de réussite de cette stratégie est variable et meilleur pour les familles que pour les autres sous-groupes.

Formules de consentement

Les formules de consentement ne prévoyaient pas un consentement assez large pour permettre de suivre toutes les pistes. Les chercheurs ne savaient pas clairement avec quelle ténacité ils pouvaient suivre chacune des pistes sans dépasser les limites du consentement donné. Les erreurs d'orthographe ou de transcription de numéro par les interviewers sur la formule de consentement ont rendu difficile de communiquer avec des parents ou amis dans un petit nombre de cas.

Il aurait été utile d'obtenir les coordonnées d'un plus grand nombre de personnes-ressources des sujets de l'étude au moment de l'interview. Certains sujets n'ont indiqué qu'une seule personne-ressource parce qu'ils étaient certains que cette personne saurait où les retrouver dans un an. Cependant, si cette personne déménage entre-temps, cette source d'information sera perdue. Il est donc important de demander d'autres personnes-ressources, même si le sujet est convaincu que c'est inutile.

Adaptation des stratégies de repérage aux sous-groupes

Il a fallu recourir à une grande variété de méthodes de repérage pour retracer le maximum de sujets. Les stratégies les plus utiles sont celles qui tiennent compte des différences importantes entre les sous-groupes. Par exemple, une stratégie consistant à communiquer avec les membres de la famille des hommes adultes aurait donné de très piètres résultats (2 %), tandis que la même stratégie présente un excellent taux de réussite pour les adolescentes (33 %). Les refuges donnent peu de pistes pour retracer les adolescentes (4 %), alors que 35 % des hommes adultes ont été retracés de cette manière.

Courriel et téléphones cellulaires

Même si plusieurs des sujets adolescents ont donné un numéro de téléphone cellulaire à l'interview, aucun de ces numéros n'était en service lorsque le repérage a commencé. Seulement deux sujets ont été retracés à partir des numéros de téléphone cellulaire donnés à l'entrevue, et dans les deux cas il s'agissait d'hommes adultes.

Le courriel est plus utile, mais seulement pour les sujets adolescents. On n'a pas retracé d'adultes ni de familles par l'adresse de courriel donnée à l'interview, mais pour les adolescents, surtout de sexe masculin, c'est une source précieuse d'information qui a permis de retracer huit adolescents et deux adolescentes.

Importance d'un suivi immédiat

Pour la phase de suivi de l'étude, il sera essentiel d'interviewer le sujet aussitôt retracé. Plusieurs des participants qui n'ont pas été retracés au début du repérage sont revenus à Ottawa ou sont apparus dans la base de données EAF ou ont pris contact avec leur famille à un stade ultérieur du repérage. Par exemple, pendant le projet, un des sujets a déménagé de Toronto à Huntsville à Calgary à Vancouver à Calgary à Toronto. Après avoir été incapables de le retrouver pendant une partie du repérage, les chercheurs ont vu leurs nombreux appels à un membre de la famille récompensés. Si de tels sujets ne sont pas interviewés aussitôt trouvés, ils peuvent être perdus pour l'étude.

Importance de la base de données EAF

La base de données des Services d'emploi et aide financière (EAF) de la ville d'Ottawa constitue une des sources d'information les plus précieuses pour le projet. Malgré le temps qu'il aurait fallu y consacrer, il aurait été très utile de consulter des dossiers trois fois au cours de la période de repérage plutôt que deux fois, en raison de la valeur de l'information qui s'y trouve et parce que ces renseignements sont rapidement périmés en raison de la fréquence de déménagement de plusieurs des participants.

Il aurait aussi été très utile d'avoir la permission de communiquer avec des agences semblables d'autres provinces, surtout du Québec. Beaucoup de participants, surtout les francophones, peuvent avoir déménagé dans la région de Gatineau. De plus, étant donné que plusieurs familles habitaient des logements subventionnés, il pourrait être utile de consulter une base de données de résidants des logements sociaux, si la chose est possible.

Importance de l'information fournie par le personnel des refuges et des haltes-accueil

La coopération du personnel des refuges et des haltes-accueil a été extrêmement précieuse. Ces personnes ont fourni des pistes aux chercheurs ou ont effectivement retracé des participants.

Disposition des sujets à participer au suivi

Seulement quatre des sujets retracés ont demandé qu'on ne communique pas avec eux pour la phase de suivi de l'étude. Beaucoup tenaient à participer mais ne savaient pas comment rejoindre les chercheurs.

Au moment de l'entrevue, on aurait dû faire davantage d'efforts pour demander aux sujets de tenir les chercheurs au courant des changements de leurs coordonnées et des personnes-ressources. On aurait notamment pu reprendre des stratégies mentionnées dans d'autres études et recourir à des incitatifs, monétaires ou autres.

Il apparaît clairement qu'il importe d'établir la confiance et un bon rapport lors de la première interview; en effet, plusieurs sujets étaient très heureux que l'interviewer ou un autre chercheur communique avec eux, car ils avaient pris plaisir à l'interview et désiraient renouveler l'expérience.

RECOMMANDATIONS

Formules de consentement

1. On devrait encourager les interviewers à obtenir le plus grand nombre possible de personnes-ressources -- parents, amis, fournisseurs de services, refuges -- et prendre soin de noter les coordonnées sans erreur (orthographe du nom, bons numéros de téléphone, etc.). Il faudrait aussi demander aux sujets s'ils ont une adresse de courriel ou un numéro de téléphone cellulaire; en effet, même si certains sous-groupes utilisaient peu ces technologies, il est probable qu'un plus grand nombre de participants, surtout les adolescents, en feront usage à l'avenir.

2. Les formulaires de consentement devraient indiquer si le participant accepte qu'on recommunique avec lui et s'il consent que l'équipe de recherche communique avec d'autres personnes-ressources que celles qui sont expressément mentionnées. Un consentement plus général relativement au personnel des refuges et autres fournisseurs de services serait également utile.

3. Les formulaires de consentement devraient permettre au participant d'indiquer avec quelles personnes et quels organismes les chercheurs ne sont pas autorisés à communiquer.

4. Le consentement à la consultation des dossiers de ceux qui bénéficient de l'aide sociale dans d'autres provinces serait un autre outil précieux pour le repérage.

Demander l'aide des participants

5. On devrait remettre une carte d'affaires à chaque sujet pour faciliter les contacts ultérieurs.

6. Au moment de l'interview, on pourrait demander aux sujets de communiquer avec le bureau de l'étude s'ils trouvent à se loger ou s'il y a changement des coordonnées des personnes-ressources. On pourrait aussi leur demander de communiquer avec le bureau de l'étude au cours d'une période donnée qui serait indiquée sur la carte qui leur est remise.

7. On pourrait offrir des incitatifs aux sujets pour qu'ils tiennent le bureau de l'étude au courant de ces changements.

Administration centralisée du repérage

8. Il faudrait un coordonnateur de recherche à plein temps pour superviser la procédure de repérage. Ceci est nécessaire pour entretenir de bonnes relations avec le personnel des refuges et des haltes-accueil et les fonctionnaires municipaux, qui sont des partenaires essentiels à la réussite du repérage. On pourrait ainsi éviter que divers chercheurs présentent des demandes qui se recoupent et rendre le repérage plus efficace. Un coordonnateur à plein temps verrait à suivre chaque piste sans délai, ce qui est essentiel étant donné la mouvance de la population à l'étude. Cela permettrait aussi le contrôle constant de l'efficacité de la stratégie de repérage et l'application immédiate des correctifs qui s'imposent.

9. Le repérage devrait être se faire à partir d'un seul bureau, avec permanence téléphonique (et un numéro d'interurbain sans frais) de 9 h à 21 h, pour éviter de rater des sujets qui n'ont pas le téléphone et appellent d'un téléphone public ou de chez des amis.

10. Les chercheurs devrait disposer de cartes d'affaires à remettre aux sujets au moment de l'interview, aux personnes-ressources éventuelles et aux fournisseurs de services ainsi qu'au domicile des sujets au moment du contact.

Adapter les stratégies aux populations

11. Les stratégies de repérages devraient être adaptées aux caractéristiques de la population en cause. Ainsi, la base de données EAF a fourni des renseignements particulièrement utiles pour les adultes seuls et les familles; par ailleurs, dans le cas des adolescents, c'est la famille qui est la meilleure source d'information.

Directrice de projet : Anna Lenk

Consultants en recherche : Tim Aubry, Fran Klodawsky, Elizabeth Hay, Rebecca Nemiroff, Sophie Hyman, Centre de recherche sur les services communautaires, Université d'Ottawa

Recherche sur le logement à la SCHL

Aux termes de la partie IX de la *Loi nationale sur l'habitation*, le gouvernement du Canada verse des fonds à la SCHL afin de lui permettre de faire de la recherche sur les aspects socio-économiques et techniques du logement et des domaines connexes, et d'en publier et d'en diffuser les résultats.

Le présent feuillet documentaire fait partie d'une série visant à vous informer sur la nature et la portée du programme de recherche de la SCHL.

Pour consulter d'autres feuillets *Le Point en recherche* et pour prendre connaissance d'un large éventail de produits d'information, visitez notre site Web à

www.schl.ca

ou communiquez avec la

Société canadienne d'hypothèques et de logement
700, chemin de Montréal
Ottawa (Ontario)
K1A 0P7

Téléphone : 1 800 668-2642
Télécopieur : 1 800 245-9274

NOTRE ADRESSE SUR LE WEB : www.schl.ca

Bien que ce produit d'information se fonde sur les connaissances actuelles des experts en habitation, il n'a pour but que d'offrir des renseignements d'ordre général. Les lecteurs assument la responsabilité des mesures ou décisions prises sur la foi des renseignements contenus dans le présent ouvrage. Il revient aux lecteurs de consulter les ressources documentaires pertinentes et les spécialistes du domaine concerné afin de déterminer si, dans leur cas, les renseignements, les matériaux et les techniques sont sécuritaires et conviennent à leurs besoins. La Société canadienne d'hypothèques et de logement se dégage de toute responsabilité relativement aux conséquences résultant de l'utilisation des renseignements, des matériaux et des techniques contenus dans le présent ouvrage.